



Ana Mandara Cam Ranh

Kế hoạch Quản lý Phát triển Bền vững 2025

Giới thiệu

Tọa lạc bên bờ biển Bãi Dài thơ mộng thuộc vịnh Cam Ranh, Ana Mandara Cam Ranh sở hữu vị trí đắc địa, chỉ cách Sân bay Quốc tế Cam Ranh vài phút di chuyển và mất khoảng 30 phút để đến trung tâm thành phố Nha Trang. Khu nghỉ dưỡng dễ dàng tiếp cận qua các chuyến bay quốc tế từ nhiều thành phố lớn trong khu vực châu Á cũng như trong nước.

Tựa mình bên dải bờ biển tuyệt đẹp, Ana Mandara Cam Ranh kế thừa di sản của sự mến khách thuần Việt cùng phong cách phục vụ tận tâm, tinh tế – xứng danh là một trong những thương hiệu tiên phong trong lĩnh vực nghỉ dưỡng cao cấp tại Việt Nam. Với định hướng phát triển bền vững và mang đến những trải nghiệm giàu giá trị, thương hiệu Ana Mandara tôn vinh bản sắc truyền thống dân tộc, đồng thời không ngừng đổi mới để đáp ứng nhu cầu thời đại.

Khu nghỉ dưỡng gồm 176 hạng phòng đa dạng – từ Villas, Sky Villas đến Deluxe và Suites – được thiết kế tinh tế, mang lại không gian riêng tư tuyệt đối giữa thiên nhiên nguyên bản. Du khách có thể tận hưởng ẩm thực tại hai nhà hàng với thực đơn phong phú từ địa phương đến quốc tế, trải nghiệm spa và trung tâm chăm sóc sức khỏe toàn diện, cũng như sử dụng các dịch vụ hội họp và tổ chức sự kiện được thiết kế riêng cho từng nhu cầu.

Tại Ana Mandara Cam Ranh, mỗi khoảnh khắc đều là sự kết hợp hài hòa giữa vẻ đẹp yên bình, phong cách thanh lịch không gò bó và lòng hiếu khách đậm chất Việt – nơi mọi chi tiết đều được chăm chút để mang đến kỳ nghỉ đáng nhớ

Với chúng tôi, phát triển bền vững không chỉ là mục tiêu, mà là hành trình dài lâu – gắn kết giữa bảo tồn giá trị văn hoá, gìn giữ thiên nhiên và lan toả trách nhiệm xã hội.

Mục tiêu

Từ khi chính thức đi vào hoạt động vào tháng 7 năm 2022, Ana Mandara Cam Ranh dưới sự định hướng của Ban Giám đốc đã chủ động triển khai nhiều hoạt động và sáng kiến phát triển bền vững.

Trong năm 2024, chúng tôi đã đạt được những kết quả nổi bật sau:

- Lắp đặt hệ thống làm lạnh trung tâm cho toàn bộ phòng khách, thay thế máy điều hoà thông thường sử dụng gas làm lạnh gây hại cho tầng ozone.

- Loại bỏ hoàn toàn 100% đồ nhựa dùng một lần tại các villa.
- Chỉ sử dụng xe điện cho việc di chuyển nội khu trong resort.
- Điều chỉnh chính sách thu mua, ưu tiên nhà cung cấp trong nước và địa phương; hiện chỉ khoảng 10% thực phẩm phải nhập khẩu.
- Cập nhật thực đơn nhà hàng với đa dạng món chay, thuần chay và ưu tiên sử dụng rượu vang hữu cơ hoặc theo phương pháp biodynamic.
- Xây dựng chương trình bảo trì phòng ngừa toàn diện cho toàn bộ khu nghỉ.
- Tổ chức các buổi đào tạo nhằm nâng cao nhận thức về an toàn lao động và sức khỏe nghề nghiệp.
- Rà soát quy trình tuyển dụng để gia tăng tỷ lệ nhân sự đến từ khu vực địa phương.
- Đào tạo nghiệp vụ toàn diện cho đội ngũ nhân viên ở tất cả bộ phận.
- Ký kết biên bản ghi nhớ với các cơ sở giáo dục và trường nghề trong vùng để mở rộng cơ hội nghề nghiệp cho người dân địa phương.
- Tham gia các hoạt động bảo vệ môi trường do hội địa phương tổ chức.
- Tổ chức “Ngày Xanh” định kỳ hàng tháng để thu gom rác thải đại dương tại bãi biển.

Kế hoạch Quản lý Phát triển Bền vững (Sustainability Management Plan - SMP) của chúng tôi được xây dựng như một lộ trình bài bản, nhằm hiện thực hoá các mục tiêu về môi trường và xã hội, đồng thời nâng cao sự hài lòng của khách hàng và hiệu quả vận hành.

Kế hoạch này được Green Team rà soát định kỳ hằng năm, và kết quả thực hiện được cập nhật hàng quý tới các bên liên quan.

Tầm nhìn

Chúng tôi cam kết tạo ra những tác động tích cực và bền vững ở mọi nơi mà Ana Mandara Cam Ranh hiện diện, trở thành đơn vị tiên phong trong ngành khách sạn về phát triển bền vững – với sự cân bằng giữa yếu tố môi trường tự nhiên, môi trường xã hội – văn hoá, chất lượng cuộc sống và các vấn đề liên quan đến sức khoẻ và an toàn.

Dưới sự định hướng của **Kế hoạch Quản lý Phát triển Bền vững (Sustainability Management Plan – SMP)** và các trụ cột chiến lược, chúng tôi hướng đến việc hiện thực hoá những mục tiêu dài hạn, đồng thời thúc đẩy tính bền vững trong mọi mặt hoạt động kinh doanh:

I. Môi trường

Chủ động bảo tồn tài nguyên, giảm thiểu ô nhiễm và gìn giữ đa dạng sinh học, hệ sinh thái cũng như cảnh quan thiên nhiên.

II. Xã hội – Văn hoá

Thể hiện trách nhiệm xã hội doanh nghiệp thông qua việc đóng góp vào sự phát triển cộng đồng, tạo cơ hội việc làm cho người địa phương, ưu tiên thương mại công bằng, tôn trọng văn hoá bản địa và duy trì đối thoại với cộng đồng.

III. Chất lượng

Xây dựng mô hình kinh doanh bền vững, mang lại lợi ích cho đội ngũ nhân viên, khách hàng, đối tác, chủ đầu tư và các bên liên quan – thông qua việc vượt qua kỳ vọng của khách hàng bằng văn hoá doanh nghiệp đặt chất lượng làm trọng tâm.

IV. Sức khỏe & An toàn

Đảm bảo môi trường làm việc và nghỉ dưỡng an toàn, thoải mái cho khách lưu trú, nhân viên và cộng đồng xung quanh.

Sứ mệnh

Chúng tôi cam kết bảo tồn tài nguyên thiên nhiên và cải thiện môi trường sống thông qua các thực hành phát triển bền vững trong mọi hoạt động vận hành. Mục tiêu của chúng tôi là giảm thiểu khí thải carbon và trở thành đơn vị tiên phong về bảo vệ môi trường trong ngành khách sạn.

Chúng tôi đang triển khai mạnh mẽ các sáng kiến xanh, thúc đẩy chương trình tiết kiệm tài nguyên ở mọi cấp độ vận hành, đồng thời nâng cao nhận thức cho cả khách lưu trú và đội ngũ nhân viên về trách nhiệm với cộng đồng và môi trường xung quanh.

Mục tiêu

Các mục tiêu dài hạn được đề ra trong **Kế hoạch Quản lý Phát triển Bền vững (SMP)** – một lộ trình liên tục được cập nhật hằng năm và áp dụng đồng bộ trong nội bộ từng phòng ban, cũng như chia sẻ đến Trụ sở chính và chủ đầu tư. Cụ thể:

- **Môi trường:** Giảm tiêu thụ điện và nước tính trên mỗi lượt khách; vận hành 100% không sử dụng nhựa dùng một lần; bảo tồn đa dạng sinh vật biển.
- **Xã hội – Văn hoá:** Hỗ trợ nghệ nhân và nông dân địa phương; tạo cơ hội phát triển nghề nghiệp cho lực lượng lao động địa phương; quảng bá di sản văn hoá Việt Nam.
- **Chất lượng:** Duy trì mức độ hài lòng của khách ở mức cao; không ngừng cải tiến chất lượng dịch vụ.
- **Sức khỏe & An toàn:** Đảm bảo môi trường làm việc và nghỉ dưỡng an toàn, vệ sinh cho cả khách và nhân viên; tổ chức đào tạo và diễn tập định kỳ.

Chính sách áp dụng & triển khai

Chính sách này được áp dụng trên toàn hệ thống. Chúng tôi cam kết theo đuổi phát triển bền vững trong mọi lĩnh vực hoạt động. Việc thực hiện là trách nhiệm chung của toàn thể tổ chức – từ Chủ sở hữu, Ban Điều hành đến từng thành viên trong đội ngũ – cùng nhau nâng cao hiệu quả thông qua việc phát triển kỹ năng, kiến thức và áp dụng thực tiễn bền vững.

Chính sách được thông qua bởi Tổng Giám đốc và Ban điều hành, và sẽ được **Green Committee (Green Team)** rà soát hàng năm.

Green Team là nhóm các trưởng bộ phận nòng cốt, đại diện cho các mảng chuyên môn khác nhau, chịu trách nhiệm điều phối và triển khai các hoạt động phát triển bền vững, nhằm phục vụ tốt nhất cho lợi ích của khách hàng, cộng đồng và các bên liên quan như nêu tại Phụ lục 1.

Sứ mệnh

Chúng tôi cam kết bảo tồn tài nguyên thiên nhiên và cải thiện môi trường sống thông qua các thực hành phát triển bền vững trong mọi hoạt động vận hành. Mục tiêu của chúng tôi là giảm thiểu dấu chân carbon và trở thành đơn vị tiên phong về bảo vệ môi trường trong ngành khách sạn.

Chúng tôi đang triển khai mạnh mẽ các sáng kiến xanh, thúc đẩy chương trình tiết kiệm tài nguyên ở mọi cấp độ vận hành, đồng thời nâng cao nhận thức cho cả khách lưu trú và đội ngũ nhân viên về trách nhiệm với cộng đồng và môi trường xung quanh.

Mục tiêu

Các mục tiêu dài hạn được đề ra trong **Kế hoạch Quản lý Phát triển Bền vững (SMP)** – một lộ trình liên tục được cập nhật hằng năm và áp dụng đồng bộ trong nội bộ từng phòng ban, cũng như chia sẻ đến Trụ sở chính và chủ đầu tư. Cụ thể:

- **Môi trường:** Giảm tiêu thụ điện và nước tính trên mỗi lượt khách; vận hành 100% không sử dụng nhựa dùng một lần; bảo tồn đa dạng sinh học biển.
- **Xã hội – Văn hoá:** Hỗ trợ nghệ nhân và nông dân địa phương; tạo cơ hội phát triển nghề nghiệp cho lực lượng lao động địa phương; quảng bá di sản văn hoá Việt Nam.
- **Chất lượng:** Duy trì mức độ hài lòng của khách ở mức cao; không ngừng cải tiến chất lượng dịch vụ.
- **Sức khỏe & An toàn:** Đảm bảo môi trường làm việc và nghỉ dưỡng an toàn, vệ sinh cho cả khách và nhân viên; tổ chức đào tạo và diễn tập định kỳ.

Chính sách áp dụng & triển khai

Chính sách này được áp dụng trên toàn hệ thống. Chúng tôi cam kết theo đuổi phát triển bền vững trong mọi lĩnh vực hoạt động. Việc thực hiện là trách nhiệm chung của toàn thể tổ chức – từ Chủ sở hữu, Ban Điều hành đến từng thành viên trong đội ngũ – cùng nhau nâng cao hiệu quả thông qua việc phát triển kỹ năng, kiến thức và áp dụng thực tiễn bền vững.

Chính sách được thông qua bởi Tổng Giám đốc và Ban điều hành, và sẽ được **Green Committee (Green Team)** rà soát hàng năm.

Green Team là nhóm các trưởng bộ phận nòng cốt, đại diện cho các mảng chuyên môn khác nhau, chịu trách nhiệm điều phối và triển khai các hoạt động phát triển bền vững, nhằm phục vụ tốt nhất cho lợi ích của khách hàng, cộng đồng và các bên liên quan như nêu tại Phụ lục 1.

Tổng quan

A – Quản lý Phát triển Bền vững

Phần đánh giá dưới đây nhằm xác định hiện trạng phát triển bền vững tại Ana Mandara Cam Ranh Resort, từ đó xây dựng mục tiêu và hành động cụ thể cho tương lai.

A.1. Quản lý phát triển bền vững

Thông điệp và thực hành bền vững được lồng ghép trong toàn bộ hoạt động của các phòng ban thông qua truyền thông nội bộ, workshop và hoạt động thực tế tại resort. Việc nhắc nhở



hàng ngày và hệ thống bảng hiệu kỹ thuật số góp phần củng cố hành vi thân thiện với môi trường.

A.2. Tuân thủ pháp lý

Ana Mandara Cam Ranh được cấp phép hoạt động hợp pháp theo quy định của pháp luật Việt Nam, đồng thời tuân thủ đầy đủ các quy định trong nước và quốc tế liên quan đến y tế, an toàn, lao động, môi trường và bảo hiểm – đảm bảo quyền lợi cho khách, nhân viên và tài sản của doanh nghiệp. Tất cả đều được cập nhật và thực hiện đúng quy định hiện hành.

A.3. Đào tạo nhân sự

Các khoá đào tạo được tổ chức theo tháng và ghi nhận đầy đủ theo từng bộ phận. Tất cả nhân viên mới đều được hướng dẫn hội nhập toàn diện: từ văn hoá doanh nghiệp, quy trình, quy định – cho đến giới thiệu về phát triển bền vững.

Nhóm phụ trách đào tạo có chuyên môn đảm bảo mọi nhân sự đều được tham gia các khóa huấn luyện về an toàn và an ninh phù hợp.

A.4. Sự hài lòng của khách hàng

Chúng tôi tự hào với văn hoá đặt chất lượng và trải nghiệm khách hàng làm trọng tâm. Nhu cầu và mong đợi của khách được ghi nhận thông qua tương tác cá nhân trước và trong kỳ nghỉ.

Sau khi rời đi, khách được mời điền khảo sát trực tuyến – kết quả được phân tích và sử dụng làm công cụ đào tạo cho các bộ phận, bao gồm dịch vụ phòng, giải trí, ẩm thực, spa và môi trường.

A.5. Tính minh bạch của tài liệu truyền thông

Mọi thông tin truyền thông đều do bộ phận Tiếp thị & truyền thông quản lý, đảm bảo phù hợp với văn hoá và quy định địa phương.

Tất cả nội dung liên quan đến phát triển bền vững đều được hỗ trợ bằng dữ liệu thực tế, phản ánh đúng hiệu suất của resort. Mọi hình thức truyền thông gây hiểu lầm đều bị loại bỏ.

A.6. Quy hoạch, thiết kế và xây dựng

Ana Mandara Cam Ranh được quy hoạch với định hướng thân thiện môi trường ngay từ đầu. Hơn 80% vật liệu xây dựng là vật liệu không nung qua nhiệt, có nguồn gốc tự nhiên, được thu mua từ địa phương. Cảnh quan được chú trọng từ khâu thiết kế, sử dụng hoàn toàn cây bản địa và nhiệt đới để tạo không gian hoà quyện với thiên nhiên.

Các điểm nổi bật:

- **(a)** Hệ thống đóng chai nước ngay trong khuôn viên, sử dụng công nghệ lọc RO, loại bỏ hoàn toàn chai nhựa.
- **(b)** Hệ thống chiếu sáng cảnh quan đặt ở mức thấp để giữ bầu trời đêm tự nhiên, tiết kiệm điện, đồng thời mang lại cảm giác riêng tư và lãng mạn; đèn được lập trình theo giờ.
- **(c)** Máy lạnh trong villa tự động tắt khi không có khách, và được cài ở 25°C khi đón khách. Tất cả thiết bị là loại tiết kiệm điện, bảo trì định kỳ. Không gian mở dùng quạt,

- các khu vực kín như nhà hàng, spa, văn phòng giữ nhiệt độ vừa phải và tắt khi không sử dụng.

Khu nghỉ dưỡng có hỗ trợ dịch vụ cho khách có nhu cầu di chuyển đặc biệt, đảm bảo sự thoải mái và chăm sóc cá nhân hoá – dù địa hình tự nhiên có phần hạn chế, đội ngũ nhân viên luôn sẵn sàng hỗ trợ tận tình.

A.7. Giao tiếp và ngôn ngữ

Là một khu nghỉ dưỡng 5 sao đón tiếp khách từ nhiều quốc gia, ngôn ngữ chính được sử dụng là tiếng Việt, sau đó là tiếng Anh. Nhân viên của chúng tôi đang tích cực học thêm nhiều ngôn ngữ khác để nâng cao khả năng giao tiếp và phục vụ tiêu chuẩn quốc tế.

A.8. Chiến lược truyền thông

Chúng tôi nỗ lực truyền tải các sáng kiến và hoạt động phát triển bền vững đến khách hàng và đối tác thông qua nhiều hình thức khác nhau:

- Đăng tải thông tin tại bảng thông báo nội bộ, website của resort và trên các phương tiện truyền thông tại các thành phố trọng điểm trên thế giới.
- Sử dụng mã QR và hệ thống TV trong phòng nghỉ để giới thiệu các hoạt động xanh.
- Mời khách tham gia các hoạt động bảo vệ môi trường như dọn rác bãi biển, chăm sóc cảnh quan,...
- Tổ chức các sự kiện nội bộ hàng tháng nhằm khuyến khích nhân viên lan toả thông điệp phát triển bền vững đến cả gia đình.
- Hợp tác và tương tác tích cực với các cơ quan chính quyền địa phương.

A.9. Sức khỏe và An toàn

Chúng tôi tuân thủ nghiêm ngặt các quy định pháp luật và quy trình liên quan đến môi trường, sức khỏe và an toàn nhằm tạo ra môi trường làm việc hiệu quả, hạn chế rủi ro và đồng thời bảo vệ môi trường xung quanh.

- Nhân viên được đào tạo đầy đủ để nâng cao nhận thức về sức khỏe và an toàn trong công việc; khách cũng được thông báo về các khu vực có nguy cơ qua các hình thức truyền thông phù hợp.
- Chương trình bảo trì phòng ngừa được triển khai bài bản và tuân thủ nghiêm túc.
- Kiểm tra chất lượng nước định kỳ (ít nhất mỗi quý) tại các vị trí quan trọng, bao gồm nguồn cấp và điểm xả thải.
- Nhân viên được hướng dẫn cách sử dụng hóa chất nguy hại đúng liều lượng và an toàn.
- Tổ chức diễn tập phòng cháy chữa cháy hàng năm, kiểm tra thiết bị PCCC mỗi tháng.
- Nhân viên lái xe điện được đào tạo và đánh giá kỹ năng trước khi cấp phép vận hành xe buggy.
- Nhân viên bếp được huấn luyện cách sử dụng thiết bị vệ sinh chuyên dụng, quy trình làm sạch được kiểm tra hàng tháng với tiêu chuẩn vượt yêu cầu của cơ quan chức năng.

- Các quy trình ứng phó khẩn cấp được thiết lập và đội ngũ đã sẵn sàng xử lý hiệu quả trong mọi tình huống.
- An toàn của khách được đảm bảo thông qua nhiều biện pháp chủ động và thông tin hướng dẫn rõ ràng.
- Resort không cho phép mang đồ ăn và thức uống từ bên ngoài vào khuôn viên nghỉ dưỡng.

B – Kinh tế - Xã Hội

B.1 Phát triển cộng đồng

- Ana Mandara Cam Ranh Resort luôn duy trì mối quan hệ mật thiết với cộng đồng địa phương. Hơn 90% nhân viên hiện tại đến từ tỉnh Khánh Hòa và các khu vực lân cận.
- Chúng tôi tích cực hỗ trợ nhiều sáng kiến địa phương như: lớp học tiếng Anh miễn phí, các chiến dịch dọn dẹp bãi biển và môi trường, cũng như tổ chức các buổi hội thảo nâng cao nhận thức về môi trường cho học sinh tiểu học tại các khu vực lân cận. Những hoạt động này nhằm xây dựng văn hóa trách nhiệm môi trường và tinh thần học tập suốt đời.
- Phòng Nhân sự của khu nghỉ dưỡng phối hợp cùng các hiệp hội và trường đào tạo nghề, tạo kênh đào tạo ngay tại Ana Mandara Cam Ranh, giúp cộng đồng hiểu rõ hơn về ngành khách sạn và những cơ hội nghề nghiệp trong tương lai.
- Khu nghỉ dưỡng nằm gần các làng chài địa phương. Chúng tôi ưu tiên mua hải sản tươi sống từ ngư dân và giới thiệu các chuyến tham quan chợ địa phương, mang đến cho du khách trải nghiệm thực tế về đời sống và sản vật địa phương.
- Hầu hết các chuyến tham quan dành cho khách đều có yếu tố cộng đồng như nghề thủ công, chợ thực phẩm, địa điểm văn hóa và trải nghiệm đời sống. Du khách có cơ hội khám phá và hòa mình vào cuộc sống của người dân địa phương và các dân tộc thiểu số tại tỉnh Khánh Hòa.

B.2 Tuyển dụng lao động địa phương

Hiện Ana Mandara Cam Ranh có 284 nhân sự là người Việt Nam và chỉ có 2 nhân sự nước ngoài. Phần lớn đội ngũ đến từ Khánh Hòa hoặc các tỉnh lân cận thuộc miền Trung. Chúng tôi đặt mục tiêu tiếp tục phát triển nguồn nhân lực địa phương như một phần trong chiến lược dài hạn.

B.3 Fair Trade - Thương mại công bằng

Mặc dù chứng nhận Fair Trade chưa phổ biến tại Việt Nam, chính sách mua hàng của Ana Mandara Cam Ranh vẫn đảm bảo tuân thủ các nguyên tắc sau:

- Ưu tiên hợp tác với cộng đồng địa phương trong việc cung ứng hải sản, rau củ, trái cây và các dịch vụ sẵn có.
- Ưu tiên sử dụng sản phẩm hữu cơ và theo mùa vụ.
- Sử dụng thợ thủ công địa phương trong việc sửa chữa, tái chế nội thất, may đồng phục.
- Mua hàng từ các nhà cung ứng nội địa, bất cứ khi nào có thể.

- Chính sách minh bạch, tôn trọng phương pháp sản xuất truyền thống.

B.4 Hỗ trợ doanh nghiệp địa phương

Ana Mandara Cam Ranh hỗ trợ doanh nghiệp địa phương thông qua chính sách mua hàng: từ nguyên liệu thô đến hải sản, rau củ, trái cây – tất cả đều được ưu tiên hợp tác với đối tác địa phương. Chúng tôi cũng khuyến khích khách hàng trải nghiệm ẩm thực tại các quán hải sản địa phương và mua sắm các sản phẩm thủ công, góp phần thúc đẩy hoạt động kinh doanh nhỏ tại địa phương.

Ngoài ra, chúng tôi mời các ban nhạc địa phương biểu diễn trong một số sự kiện của khu nghỉ dưỡng, với các nhạc cụ dân tộc Việt Nam nhằm lan tỏa giá trị văn hóa bản địa.

B.5 Tôn trọng cộng đồng địa phương

Thiết kế kiến trúc của khu nghỉ dưỡng chú trọng sự hài hòa với thiên nhiên và bản sắc văn hóa địa phương. Với mật độ xây dựng thấp, hệ thống chiếu sáng tiết chế và quy hoạch phân khu hợp lý về tiếng ồn, khu nghỉ dưỡng đảm bảo không gây xáo trộn môi trường sống và sinh hoạt của người dân địa phương, đồng thời vẫn giữ được sự riêng tư và yên tĩnh cho du khách.

Ana Mandara Cam Ranh cam kết xây dựng sự tôn trọng lẫn nhau giữa du khách, nhân viên và cộng đồng xung quanh. Trong khuôn khổ đó, khu nghỉ dưỡng tổ chức các chương trình đào tạo Nhận thức Văn hóa định kỳ dành cho nhân sự, bao gồm:

- Tìm hiểu giá trị, phong tục tập quán truyền thống của người Việt Nam
- Nâng cao nhận thức trong giao tiếp với du khách đến từ nhiều nền văn hóa khác nhau
- Các chuyên đề về tôn trọng truyền thống của các dân tộc thiểu số tại Khánh Hòa
- Hướng dẫn về trang phục, giao tiếp và hành vi ứng xử phù hợp trong quá trình làm việc và tham gia các chuyến đi thực địa
- Đào tạo tình huống và đóng vai nhằm xử lý các tình huống nhạy cảm về mặt văn hóa. Chương trình này được tích hợp vào khóa đào tạo hội nhập và được cập nhật hàng quý để đảm bảo tính hiệu quả và phù hợp.

Đối với du khách, chúng tôi khuyến khích sự thấu hiểu văn hóa thông qua:

- Tài liệu tại phòng giới thiệu về văn hóa Việt Nam và những điều nên/không nên
- Các buổi giao lưu văn hóa hàng tuần do nhân viên địa phương dẫn dắt
- Mời du khách tham gia vào các lễ hội truyền thống và hoạt động văn hóa bản địa

B.6 Phòng chống bóc lột lao động

Ana Mandara Cam Ranh cam kết xây dựng môi trường làm việc không có bất kỳ hình thức bóc lột nào, bao gồm lao động cưỡng bức, lao động trẻ em, phân biệt đối xử và quấy rối. Chính sách của chúng tôi tuân thủ nghiêm ngặt Luật Lao động Việt Nam và các nguyên tắc nhân quyền quốc tế.

Bộ Quy tắc Ứng xử rõ ràng được truyền đạt ở tất cả các cấp trong tổ chức. Chúng tôi triển khai các chương trình nhằm đảm bảo quản lý, nhân viên, khách lưu trú và đối tác cộng đồng đều hiểu rõ và thực hành các tiêu chuẩn đạo đức, bao gồm:

- Đào tạo hội nhập và các buổi tái đào tạo hàng năm về quyền lao động và hành vi đạo đức
- Tài liệu hướng dẫn dành cho khách về hành vi ứng xử tôn trọng và có trách nhiệm
- Thỏa thuận hợp tác cộng đồng nhấn mạnh nguyên tắc Thương mại công bằng và hợp tác đạo đức

Mọi hành vi vi phạm sẽ được xem xét ngay lập tức và xử lý thông qua cơ chế khiếu nại và kiểm soát nội bộ. Tính minh bạch, công bằng và nhân văn là trọng tâm trong cách tiếp cận của chúng tôi.

B.7 Tuyển dụng công bằng

Chính sách tuyển dụng của Ana Mandara Cam Ranh đề cao sự bình đẳng, không phân biệt đối xử và lựa chọn ứng viên dựa trên năng lực, trình độ chuyên môn và kinh nghiệm. Khu nghỉ dưỡng tuân thủ Luật Lao động Việt Nam, đảm bảo đầy đủ điều kiện làm việc và mức lương tối thiểu theo quy định của Công đoàn.

Đội ngũ nhân sự chủ yếu là người địa phương, với cơ cấu giới tính gần như cân bằng giữa nam và nữ.

B.8 Bảo vệ quyền lợi người lao động

Ana Mandara Cam Ranh đảm bảo mức lương và chế độ phúc lợi phù hợp với luật pháp lao động và các quy định của nhà nước. Tất cả nhân viên được đóng bảo hiểm xã hội và bảo hiểm y tế bắt buộc theo quy định. Nhân viên làm việc 5,5 ngày mỗi tuần, được nghỉ 1,5 ngày và nghỉ các ngày lễ theo quy định. Lương được chuyển khoản hàng tháng. Phí phục vụ (service charge) được phân chia công bằng, minh bạch cho toàn bộ nhân viên địa phương theo quy định hiện hành.

B.9 Dịch vụ cơ bản cho cộng đồng

Các hoạt động của Ana Mandara Cam Ranh không gây ảnh hưởng tiêu cực đến môi trường hoặc khu dân cư xung quanh; ngược lại, khu nghỉ dưỡng đã tạo ra nhiều cơ hội việc làm và phát triển cho người dân tại địa phương. Những khu vực cần thiết vẫn đảm bảo quyền lưu thông và sử dụng hợp pháp cho người dân sống quanh vùng.

C – Di sản Văn hóa

Ana Mandara Cam Ranh Resort tọa lạc tại tỉnh Khánh Hòa – một vùng đất giàu bản sắc với sự đa dạng tự nhiên phong phú và là nơi sinh sống của 35 dân tộc khác nhau. Mỗi cảnh quan tại Ana Mandara Cam Ranh đều được chăm chút tỉ mỉ để phản chiếu vẻ đẹp thơ mộng của miền Trung Việt Nam – từ những đồi cát vàng óng ánh, đường cong mềm mại của sóng biển cho đến hình ảnh chiếc nón lá – biểu tượng đặc trưng của người nông dân làm muối ở Việt Nam.

C.1 Quy tắc Ứng xử:

Du khách được cung cấp bộ quà tặng chào đón có kèm hướng dẫn về phong tục và tập quán truyền thống của người Việt. Các buổi giới thiệu văn hóa Việt Nam hàng tuần giúp du khách



hiều rõ hơn và giao tiếp một cách tôn trọng với văn hóa, truyền thống và các chuẩn mực cộng đồng địa phương.

C.2 Hiện vật Lịch sử:

Dù không lưu giữ cổ vật, khu nghỉ vẫn lồng ghép các yếu tố văn hóa truyền thống vào thiết kế tổng thể. Nổi bật là các tác phẩm điêu khắc Chăm thủ công được chế tác bằng kỹ thuật truyền thống từ đất sét và muối, cùng với các vật dụng nội thất cổ như sập gỗ chạm khắc và giường truyền thống – gợi nhắc ký ức lịch sử và tôn vinh di sản thủ công.

C.3 Bảo tồn Di tích:

Ngay từ giai đoạn quy hoạch ban đầu, khu nghỉ dưỡng đã được phát triển với sự tôn trọng sâu sắc đối với văn hóa và môi trường bản địa. Quá trình xây dựng được tính toán cẩn trọng để tránh các khu vực di tích lịch sử, đồng thời cảnh quan được thiết kế bền vững nhằm hạn chế tối đa tác động đến hệ sinh thái địa phương. Khu nghỉ hợp tác chặt chẽ với các nghệ nhân và cố vấn văn hóa bản địa để đảm bảo gìn giữ và tôn vinh di sản phi vật thể trong mọi khía cạnh vận hành.

C.4 Lồng ghép Văn hóa:

Kiến trúc địa phương và văn hóa bản địa là kim chỉ nam cho toàn bộ hoạt động của khu nghỉ dưỡng – từ thiết kế kiến trúc, dịch vụ, đến lựa chọn ẩm thực – tất cả đều nhằm mang đến trải nghiệm đậm chất văn hóa bản địa cho du khách.

D – MÔI TRƯỜNG

D.1 Bảo tồn tài nguyên

- Chính sách mua hàng của chúng tôi đưa ra nhiều mục tiêu phát triển bền vững nhằm đảm bảo việc sử dụng tài nguyên một cách tiết kiệm và hiệu quả thông qua nhiều phương pháp khác nhau. Các nhà cung cấp đều được đăng ký và tuân thủ luật thương mại Việt Nam. Một số nhà cung cấp địa phương là các hộ kinh doanh cá thể (như nông dân, ngư dân) vẫn duy trì hình thức giao thương truyền thống theo văn hóa bản địa – chúng tôi hướng tới việc hỗ trợ họ thích nghi với các mô hình kinh doanh hiện đại.
- Thực đơn ẩm thực ưu tiên sử dụng nguyên liệu địa phương khi có thể; các sản phẩm nhập khẩu sẽ được thay thế bằng sản phẩm trong nước nếu đảm bảo được chất lượng và khả năng cung ứng. Bao bì sử dụng trong hoạt động đều là loại tự nhiên và có khả năng phân hủy sinh học ở mức cao nhất có thể.
- Việc tiêu thụ nước và điện được theo dõi và ghi chép định kỳ như một phần trong nỗ lực thực hiện trách nhiệm môi trường. Hệ thống chiếu sáng sử dụng đèn LED kết hợp với bộ hẹn giờ. Hệ thống lọc nước có công suất lên tới 800 lít/ngày.
- Năm 2023, công suất phòng đạt 37,4%; đến năm 2024, tăng lên 61,3%. Dù dự báo mức tiêu thụ năng lượng sẽ tăng 64%, nhưng thực tế chỉ tăng 26% so với năm trước – điều này đồng nghĩa với việc tiết kiệm trung bình 38% chi phí năng lượng.

D.2 Giảm thiểu ô nhiễm

Chúng tôi đặt mục tiêu cắt giảm lượng khí thải nhà kính trong kế hoạch phát triển bền vững đến năm 2025 bằng các biện pháp:

- Thay thế nguồn năng lượng truyền thống bằng các nguồn năng lượng tái tạo.
- Xử lý và kiểm tra nước thải đạt mức cao hơn quy định của cơ quan chức năng, đảm bảo an toàn khi sử dụng cho vườn hữu cơ.
- Thực hiện báo cáo đánh giá môi trường hằng năm thông qua đơn vị tư vấn bên thứ ba nhằm nhận diện các thách thức tiềm ẩn.
- Thực hiện kiểm toán chất thải định kỳ như một phần trong quy trình giám sát môi trường, từ đó tìm ra giải pháp quản lý rác thải bền vững trong bối cảnh hạ tầng địa phương còn hạn chế.
- Giảm thiểu việc sử dụng ấn phẩm in ấn trong các hoạt động vận hành, thay thế bằng tài liệu điện tử.
- Áp dụng chính sách tái sử dụng và tái chế để hạn chế tối đa lượng rác thải đưa ra bãi chôn lấp.
- Chất thải thực phẩm được thu gom để cung cấp cho nông dân địa phương.
- Thay thế các chất độc hại bằng các sản phẩm có chứng nhận an toàn khi có thể.

D.3 Bảo tồn đa dạng sinh học, hệ sinh thái và cảnh quan

- Ana Mandara Cam Ranh cam kết bảo vệ và nâng cao giá trị cảnh quan tự nhiên của Bãi Dài – khu vực sở hữu hệ sinh thái nhiệt đới phong phú. Trong quá trình phát triển, hơn 90% địa hình tự nhiên ban đầu được giữ nguyên, thảm thực vật bản địa được bảo tồn và tích hợp tinh tế vào thiết kế cảnh quan của khu nghỉ.
- Toàn bộ khuôn viên được bao phủ bởi các loài cây bản địa và cây nhiệt đới có khả năng tự thích nghi, cần ít nước tưới và thu hút chim, bướm tự nhiên. Khu nghỉ không sử dụng phân bón hóa học hay thuốc trừ sâu, thay vào đó là phân hữu cơ và các chế phẩm sinh học được sản xuất tại chỗ.
- Hệ thống cồn cát và cây xanh ven biển xung quanh resort được giám sát thường xuyên nhằm ngăn chặn xói mòn, bảo vệ độ màu mỡ của đất và giữ ổn định hệ sinh thái địa phương.
- Du khách được nâng cao nhận thức về tầm quan trọng của đa dạng sinh học thông qua các hoạt động như dạo bộ khám phá thiên nhiên có hướng dẫn, bảng thông tin trực quan, trồng cây xanh hoặc chăm sóc thực vật ven biển – từ đó góp phần lan tỏa trách nhiệm cộng đồng trong việc bảo vệ vẻ đẹp tự nhiên của khu vực.

Ana Mandara Cam Ranh Resort cam kết xây dựng một văn hóa trách nhiệm môi trường xuyên suốt trong toàn bộ tổ chức. Chúng tôi trao quyền cho đội ngũ nhân sự, nhà cung cấp, đối tác và du khách trong việc áp dụng các thực hành bền vững trong mọi hoạt động. Cam kết này được thể hiện thông qua các chương trình đào tạo, tài liệu truyền thông và được tích hợp vào dịch vụ hằng ngày. Chúng tôi nỗ lực đạt được các kết quả cụ thể về phát triển bền vững thông qua các tiêu chuẩn và chỉ số đánh giá được xác lập rõ ràng trong chính sách nội bộ.

I – Môi Trường

Chúng tôi đồng hành cùng cam kết phát triển bền vững của Ana Mandara Cam Ranh bằng cách tôn trọng hành tinh trong mọi hoạt động kinh doanh thông qua các hành động sau:

- Ưu tiên phát triển và triển khai các sáng kiến môi trường nhằm đáp ứng các mục tiêu đã đề ra, đồng thời theo dõi hiệu quả môi trường thông qua các chỉ số phù hợp.
- Nâng cao nhận thức của khách hàng và các bên liên quan, đồng thời đáp ứng kỳ vọng ngày càng tăng của họ về các vấn đề môi trường.
- Hỗ trợ đội ngũ nhân sự tích hợp các biện pháp tiết kiệm tài nguyên vào cuộc sống hằng ngày, cả trong và ngoài nơi làm việc.
- Tận dụng sự hợp tác từ nhà cung cấp và cộng đồng địa phương để tối ưu hóa nguồn lực và hiệu quả.

Tiết kiệm tài nguyên

- Xem xét tổng thể chi phí và mức tiêu thụ tài nguyên đối với tất cả dự án.
- Ưu tiên sử dụng năng lượng tái tạo khi khả thi.
- Thúc đẩy việc sử dụng các sản phẩm thân thiện với tài nguyên.
- Tự cung cấp toàn bộ nhu cầu nước thông qua hệ thống giếng khoan bền vững.
- Huy động sự tham gia của các cấp trong tổ chức nhằm xác định và cải thiện các khu vực tiêu thụ năng lượng chưa hiệu quả.

Giảm thiểu tiêu hao vật tư

- Áp dụng các cơ chế khuyến khích tất cả bên liên quan giảm thiểu việc sử dụng nhựa dùng một lần hoặc vật tư không thể tái chế.
- Rà soát nhu cầu vận hành và ưu tiên sử dụng công nghệ thay cho các giải pháp dựa trên giấy in truyền thống.

Quản lý chất thải

- Kiểm toán định kỳ lượng rác thải phát sinh và các đơn vị xử lý.
- Vận động chính quyền địa phương cải thiện hạ tầng xử lý chất thải.
- Xem xét đầu tư xây dựng hệ thống xử lý chất thải nội bộ khi cần thiết.
- Khuyến khích văn hóa tái chế, ủ phân hữu cơ và tái sử dụng trong toàn bộ quy trình vận hành.

Bảo vệ đa dạng sinh học

- Nâng cao nhận thức về tầm quan trọng của đa dạng sinh học và tác động tiêu cực của các hóa chất độc hại.
- Thúc đẩy các phương pháp quản lý cảnh quan dựa trên nguyên tắc nông nghiệp hữu cơ, chỉ sử dụng các loài thực vật bản địa.
- Hợp tác với các chuyên gia trong lĩnh vực bảo tồn để tiếp tục mở rộng và bảo vệ hệ động – thực vật phong phú của khu vực.

Tổng thể chương trình quản lý bền vững

Ana Mandara Cam Ranh Resort cam kết xây dựng một văn hóa trách nhiệm môi trường xuyên suốt trong toàn bộ tổ chức. Chúng tôi trao quyền cho đội ngũ nhân sự, nhà cung cấp, đối tác và du khách trong việc áp dụng các thực hành bền vững trong mọi hoạt động. Cam kết này được thể hiện thông qua các chương trình đào tạo, tài liệu truyền thông và được tích hợp vào dịch vụ hằng ngày. Chúng tôi nỗ lực đạt được các kết quả cụ thể về phát triển bền vững thông qua các tiêu chuẩn và chỉ số đánh giá được xác lập rõ ràng trong chính sách nội bộ.

I – Môi Trường

Chúng tôi đồng hành cùng cam kết phát triển bền vững của Ana Mandara Cam Ranh bằng cách tôn trọng hành tinh trong mọi hoạt động kinh doanh thông qua các hành động sau:

- Ưu tiên phát triển và triển khai các sáng kiến môi trường nhằm đáp ứng các mục tiêu đã đề ra, đồng thời theo dõi hiệu quả môi trường thông qua các chỉ số phù hợp.
- Nâng cao nhận thức của khách hàng và các bên liên quan, đồng thời đáp ứng kỳ vọng ngày càng tăng của họ về các vấn đề môi trường.
- Hỗ trợ đội ngũ nhân sự tích hợp các biện pháp tiết kiệm tài nguyên vào cuộc sống hằng ngày, cả trong và ngoài nơi làm việc.
- Tận dụng sự hợp tác từ nhà cung cấp và cộng đồng địa phương để tối ưu hóa nguồn lực và hiệu quả.

Tiết kiệm tài nguyên

- Xem xét tổng thể chi phí và mức tiêu thụ tài nguyên đối với tất cả dự án.
- Ưu tiên sử dụng năng lượng tái tạo khi khả thi.
- Thúc đẩy việc sử dụng các sản phẩm thân thiện với tài nguyên.
- Tự cung cấp toàn bộ nhu cầu nước thông qua hệ thống giếng khoan bền vững.
- Huy động sự tham gia của các cấp trong tổ chức nhằm xác định và cải thiện các khu vực tiêu thụ năng lượng chưa hiệu quả.

Giảm thiểu tiêu hao vật tư

- Áp dụng các cơ chế khuyến khích tất cả bên liên quan giảm thiểu việc sử dụng nhựa dùng một lần hoặc vật tư không thể tái chế.
- Rà soát nhu cầu vận hành và ưu tiên sử dụng công nghệ thay cho các giải pháp dựa trên giấy in truyền thống.

Quản lý chất thải

- Kiểm toán định kỳ lượng rác thải phát sinh và các đơn vị xử lý.
- Vận động chính quyền địa phương cải thiện hạ tầng xử lý chất thải.
- Xem xét đầu tư xây dựng hệ thống xử lý chất thải nội bộ khi cần thiết.

- Khuyến khích văn hóa tái chế, ủ phân hữu cơ và tái sử dụng trong toàn bộ quy trình vận hành.

Bảo vệ đa dạng sinh học

- Nâng cao nhận thức về tầm quan trọng của đa dạng sinh học và tác động tiêu cực của các hóa chất độc hại.
- Thúc đẩy các phương pháp quản lý cảnh quan dựa trên nguyên tắc nông nghiệp hữu cơ, chỉ sử dụng các loài thực vật bản địa.
- Hợp tác với các chuyên gia trong lĩnh vực bảo tồn để tiếp tục mở rộng và bảo vệ hệ động – thực vật phong phú của khu vực.

II – Văn hóa – Xã hội

Chúng tôi mong muốn đóng vai trò tích cực trong xã hội thông qua việc thúc đẩy sự phát triển của cộng đồng địa phương thông qua hoạt động kết nối, hỗ trợ, tạo cơ hội việc làm và giáo dục.

Phát triển cộng đồng thông qua:

- Ưu tiên mua sắm từ nguồn cung ứng địa phương.
- Hỗ trợ các sáng kiến phát triển cộng đồng.
- Khuyến khích du khách ghé thăm các khu vực lân cận và giao lưu với người dân địa phương.
- Xây dựng mối quan hệ đối tác bền vững, lâu dài và mang lại lợi ích đôi bên trong cộng đồng.

Hỗ trợ sinh kế bằng cách:

- Tuân thủ các nguyên tắc của thương mại công bằng (Fair Trade).
- Thúc đẩy tuyển dụng lao động địa phương ở mọi cấp bậc.
- Đảm bảo chính sách và quy trình luôn phù hợp với quy định pháp luật địa phương.
- Cung cấp quyền lợi và sự bảo vệ cho nhân viên vượt trên mức yêu cầu pháp lý.

III – Chất lượng dịch vụ

Chúng tôi luôn nỗ lực vượt qua kỳ vọng của khách hàng và kiến tạo một không gian thư giãn tuyệt đối gắn liền với hành trình khám phá văn hóa, thông qua việc:

- Đo lường và phân tích định kỳ phản hồi từ khách hàng và nhân viên.
- Cung cấp chương trình đào tạo & công cụ đảm bảo tiêu chuẩn chất lượng luôn được duy trì.
- Nuôi dưỡng văn hóa dịch vụ xuất sắc.
- Thực hiện bảo trì phòng ngừa định kỳ một cách nghiêm túc.
- Thường xuyên rà soát và cải tiến dựa trên thông tin mới và thực tiễn vận hành.



IV – Sức khỏe & An toàn

Chúng tôi cam kết mang đến một môi trường làm việc và lưu trú an toàn thông qua việc:

- Đảm bảo tuân thủ đầy đủ các luật lệ và quy định liên quan.
- Cung cấp thông tin cho khách về các quy trình ứng phó khẩn cấp đã được thiết lập.
- Duy trì các chương trình đào tạo định kỳ về an toàn lao động, thiên tai và các tình huống khẩn cấp khác.
- Đảm bảo các tiêu chuẩn vệ sinh phản ánh hình ảnh thương hiệu và phù hợp với hệ thống tiêu chuẩn quốc tế.
- Bảo trì thiết bị theo đúng quy chuẩn của nhà sản xuất, nhà cung cấp hoặc quy định nội bộ.

Chúng tôi cam kết không ngừng cải tiến và nâng cao các nỗ lực phát triển bền vững, đồng hành cùng các đối tác trong ngành nhằm mở rộng hiểu biết, góp phần xây dựng Bãi Dài và cộng đồng địa phương ngày càng phát triển bền vững hơn.

Lê Đại Hải

Tổng Quản Lý

Quản lý Môi trường tại Khu nghỉ dưỡng Ana Mandara Cam Ranh